

Des certifications au cœur de la construction



Contact Presse :

Le Bonheur est dans la Com'

Ingrid Launay

Tél. / Fax : 01 43 83 53 32

Email : launay@bcomrp.com

Construire aujourd'hui et préparer l'avenir

Directement soumis aux fluctuations économiques, le marché de la construction est également l'un des secteurs les plus concernés par les grands enjeux environnementaux définis sur la scène internationale, avec le Protocole de Kyoto par exemple en 1997 et nationale, avec les récents Grenelles de l'Environnement notamment.

Les objectifs en matière de qualité globale, environnementale et énergétique des bâtiments sont donc considérables.

Qu'en est-il réellement ? Comment répondent les différents acteurs du secteur à ces exigences... ? Arrêt sur l'image de la construction aujourd'hui pour mieux comprendre l'action et le rôle de Certivéa.

Le marché de la construction non résidentielle aujourd'hui

Comme toutes les filières de la construction, l'activité liée aux bâtiments non résidentiels souffre d'un contexte économique tendu. Néanmoins, malgré des résultats en baisse, ce segment peut compter sur des perspectives de relances principalement concentrées sur l'éco-construction / rénovation.

Un marché tourné vers la qualité

Aujourd'hui, le marché de la construction est plus que jamais tourné vers la qualité.

En effet, pour répondre aux attentes de maîtres d'ouvrage de plus en plus informés, pour s'adapter aux nouvelles réglementations et suivre la dynamique environnementale qui tend à fédérer le secteur..., les professionnels de la construction sont de plus en plus nombreux à vouloir s'engager dans un processus qualité structuré, s'inscrivant dans une dynamique d'amélioration continue.

Ainsi, les distinctions qualité sont nombreuses dans le secteur de la construction, parmi lesquelles notamment :

- les normes officielles réglementaires et obligatoires ;
- des « labels » commerciaux généralement délivrés par les groupements de professionnels eux-mêmes sans vérification externe ;
- des certifications s'inscrivant dans un cadre réglementé, délivrées par des organismes certificateurs, tierces parties neutres et indépendantes travaillant en étroite collaboration avec des associations de consommateurs.

Le développement durable au cœur des préoccupations

En France, le secteur du bâtiment représente à lui seul :

- 45% de l'énergie consommée,
- 16% de la consommation d'eau,
- 40% de la production des déchets,
- 25% des émissions de gaz à effet de serre (il arrive en ce sens en seconde position, juste après les transports).

Dans ce contexte, le pays a aujourd'hui un objectif majeur :

- faire du parc immobilier un parc plus respectueux de l'environnement,
- diviser par 4 les émissions de gaz à effet de serre d'ici à 2050, conformément aux accords de Kyoto.

Le bâtiment est donc l'une des filières les plus concernées par cette évolution à la fois éthique, réglementaire et économique.

Ainsi en témoignent notamment le renforcement des réglementations thermiques, l'élaboration de crédits d'impôts spécifiques pour des travaux de réhabilitation écologique...

Dans la sphère publique, cette préoccupation environnementale est d'ailleurs particulièrement présente. Elle figure ainsi dans le Code des Marchés Publics, l'article 5 étant dédié à l'obligation pour l'acheteur public, de veiller à ce que la qualité environnementale du bâti soit prise en compte dans les opérations de construction qu'il engage.

L'impact des Grenelle de l'Environnement sur les constructions de demain

Organisés sur le second semestre 2007, les Grenelle de l'Environnement ont été initiés par le Ministère de l'Ecologie, du Développement et de l'Aménagement Durables afin d'élaborer 20 à 30 mesures concrètes inscriptibles dans la Loi de Programmation sur l'Environnement.

Dans ce contexte, le **comité stratégique du Plan Bâtiment du Grenelle Environnement, présidé par Philippe PELLETIER**, composé d'une soixantaine de fédérations et d'institutions, qui constituent l'essentiel des acteurs publics et privés impliqués dans la construction neuve et la rénovation des bâtiments, a été chargé du pilotage et du suivi du Plan Bâtiment du Grenelle Environnement.

Diverses mesures en ont découlé et devraient contribuer à redessiner considérablement les contours du marché de la construction.

Un des axes majeurs d'amélioration concerne, entre autres, la performance énergétique du bâti. **Toutes les constructions neuves** faisant l'objet d'une demande de permis de construire déposée à compter de la fin 2012 et, par anticipation courant 2011, s'il s'agit de bâtiments publics et de bâtiments affectés au secteur tertiaire, devront présenter une consommation d'énergie primaire inférieure à un seuil de 50 kilowattheures par mètre carré et par an en moyenne.

Le Grenelle s'intéresse également aux aspects sanitaires des bâtiments, aux matériaux utilisés, au confort acoustique des occupants, à l'urbanisme et aux transports.

Pour encadrer ces mesures et permettre leur mise en œuvre dans les meilleures conditions, l'Etat définit une offre fiable de labels réglementés et officiels permettant d'identifier les ouvrages répondant dès maintenant aux critères de performance énergétique et de qualité environnementale globale.

Ces labels, BBC (Bâtiments Basse Consommation), BEPOS (Bâtiments à Energie Positive) et HQEE (Haute Qualité Environnementale et Energétique), définis par arrêté, seront exclusivement délivrés dans le cadre de certifications privées telles que celles gérées par Certivéa.

Aujourd'hui, le marché de la construction reste donc un marché porteur tout entier tourné vers une nouvelle dynamique : la dynamique environnementale.

Un grand nombre d'acteurs ne s'y est pas trompé et s'est déjà engagé dans cette démarche.

L'un des principaux enjeux, pour les maîtres d'ouvrage, les collectivités, les partenaires... est donc aujourd'hui de distinguer les professionnels ayant mis en place une politique de développement durable structurée, contrôlée et avérée, s'appuyant sur une démarche environnementale commune, la Démarche HQE.

Ainsi, accompagner les acteurs de la construction dans cette dynamique d'amélioration ; certifier les performances énergétiques et environnementales, en toute indépendance, dans une démarche globale et selon des référentiels strictement élaborés ; répondre aux schémas réglementaires actuel et à venir : tels sont le rôle et la mission de Certivéa.

SOMMAIRE

I. Certivéa : le partenaire certification des acteurs de la construction



1. Qu'est-ce-que Certivéa ?
2. Comment est organisé Certivéa ?
3. Qu'est-ce qu'une certification et quelles sont celles portées par Certivéa ?

I. Les certifications Certivéa pour les acteurs de la construction



1. MPRO® Architecte
2. QUALIPROM®
3. QUALIMO®
4. QUALIRESIDENCE(S)®
5. NF ÉTUDES THERMIQUES
6. Route Durable

II. Les certifications Certivéa pour les ouvrages et les services associés



1. NF Bâtiments Tertiaires associée à Démarche HQE
2. Label de haute performance énergétique (HPE)
3. NF Bâtiments Tertiaires en Exploitation – Démarche HQE

III. Les certifications de compétences Certivéa



1. CSTB Compétence Expert Construction

IV. Mémento

I. Certivéa :

Le partenaire certification des acteurs de la construction



Certivéa vu par Patrick Nossent, son Président :



« Depuis sa création, Certivéa ambitionne d'accompagner tous les acteurs de la construction dans leurs démarches de progrès au moyen de la certification. Dans cette perspective, nous nous devons de nous intéresser à toutes les grandes questions que se posent les acteurs de la construction, qu'il s'agisse aujourd'hui de la qualité technique, de la qualité de service ou de la qualité environnementale et de la performance énergétique ; ou bien demain, de la responsabilité sociale des entreprises, ou du développement durable des territoires.

Ainsi, menées en totale interaction avec les différentes parties intéressées (professionnels de la construction mais aussi représentants des pouvoirs publics, des départements, des villes...), les actions de Certivéa correspondent à la fois aux attentes de la société et aux capacités techniques et opérationnelles des professionnels.

Une dynamique de changement et d'amélioration est plus que jamais en marche dans le secteur de la construction, Certivéa l'accompagne, la dynamise et la renforce. »

1. Qu'est-ce-que Certivéa ?

Crée en 2006 par le Centre Scientifique et Technique du Bâtiment (CSTB) dont il est une filiale à 100%, Certivéa se veut être le partenaire certification des acteurs de la construction.

Entité neutre et indépendante, Certivéa met à la disposition des maîtres d'œuvre et d'ouvrages, qu'ils soient publics ou privés, qu'ils évoluent dans le secteur résidentiel ou dans le tertiaire, dans le neuf comme dans la rénovation, un pôle d'expertise et de services spécifiquement dédiés à la qualité :

- Haute Qualité environnementale des bâtiments
- Qualité de service
- Qualité  nerg tique
- Etc.

Ainsi, au moyen de la certification, Certivéa accompagne les professionnels de la construction dans leurs démarches d'amélioration :

- Managériale
- Satisfaction client
- Technique
- Environnementale



2. Comment est organisé Certivéa ?

Présidé par Patrick Nossent, spécialiste de la certification construction, Certivéa est organisé autour de 3 pôles :

- **Le pôle technique** : développe les référentiels, suit les projets pilote et accompagne les professionnels sur les questions techniques.
- **Le pôle certification** : organise, pilote et forme le réseau d'auditeurs ; suit les procédures de certification ; accompagne les professionnels sur les questions opérationnelles spécifiques.
- **Le pôle développement** : élabore les stratégies de promotion de la certification et de la qualité en construction, coordonne les différentes actions menées avec les partenaires...

En outre, Certivéa missionne, pour ses prestations de certification en France métropolitaine, dans les DOM TOM et à l'étranger, plus d'une centaine d'auditeurs salariés d'organismes ou indépendants.

Enfin, divers partenariats sont régulièrement menés avec des organismes incontournables de la construction et de la certification tels le CSTB, AFNOR Certification, CERQUAL, l'Association QUALITEL, CEQUAMI, l'Association HQE®, EFFINERGIE, SB Alliance et France GBC dont Certivéa est par ailleurs membre actif.

3. Qu'est-ce qu'une certification et quelles sont celles portées par Certivéa ?

Démarche volontaire, la certification est un outil mis à la disposition des acteurs pour crédibiliser et attester par une tierce partie, de leur engagement dans une démarche qualité, des moyens mis en oeuvre pour y parvenir... C'est également un vecteur de progression, de mobilisation interne...

Toute « certification » implique par définition quatre conditions *sine qua none* :

- la neutralité, l'indépendance, la rigueur et la compétence du certificateur ;
- un référentiel et des procédures d'audit et d'évaluation consensuels, établis par les représentants des différentes parties concernées ;
- un processus de surveillance mis en place durant toute la durée du certificat ;
- la transparence et l'objectivité de l'information délivrée aux clients, partenaires et prestataires.

Les certifications portées par Certivéa s'inscrivent dans ce schéma réglementé, permettant ainsi aux maîtres d'ouvrage, collectivités et partenaires d'identifier plus facilement des professionnels engagés dans une démarche qualité avérée, contrôlée, structurée et opérationnelle et / ou des ouvrages répondant à des exigences qualité strictement définies et contrôlées.



L'organisme certificateur est soumis à des règles d'impartialité, d'indépendance, d'organisation, de procédures et de compétences définies par la norme NF EN ISO/CEI 17021 (certification des systèmes de management), NF EN 45011 (certification des produits et services) ou encore NF EN ISO/CEI 17024 (certification des compétences).

Les certifications gérées par Certivéa sont réparties en trois catégories :

① Les certifications pour les acteurs de la construction :

- **MPRO® Architecte** pour les agences d'architectes
- **QUALIPROM®** pour la promotion-construction
- **QUALIMO®** pour la maîtrise d'ouvrages de logements neufs à vocation locative
- **QUALIRESIDENCE(S)®** pour la gestion résidentielle
- **NF ÉTUDES THERMIQUES®** pour la conformité des études thermiques
- **Route Durable « Démarche certifiée par Certivéa »®** pour l'application d'une démarche de développement durable à un projet routier

② Les certifications pour les ouvrages et les services associés :

- **NF Bâtiments Tertiaires - Démarche HQE pour la qualité environnementale des bâtiments tertiaires**
- **NF Bâtiments Tertiaires – Label de haute performance énergétique (Les labels réglementaires de haute performance énergétique sont délivrés dans le cadre de la certification NF Bâtiments Tertiaires - Démarche HQE ou de la certification NF Bâtiments Tertiaires).**

La certification NF Bâtiments Tertiaires - Démarche HQE, couvre la quasi-totalité des champs du secteur tertiaire et sur l'ensemble de leur cycle de vie (construction, rénovation, exploitation).

Des travaux sont par ailleurs engagés pour développer en 2011 des référentiels dédiés aux équipements sportifs (salles multisports prévu pour mai, équipements aquatiques prévu pour décembre 2011).

③ Les certifications de compétences :

- **CSTB Compétence Expert Construction®** attestant des compétences des experts de la construction

II. Les certifications Certivéa pour les acteurs de la construction



Les certifications d'acteurs Certivéa proposent aux professionnels qui le souhaitent une reconnaissance des bonnes pratiques applicables aux principaux métiers de la construction.

Elles s'attachent à répondre aux attentes propres aux clients de chaque acteur et à analyser et traiter les points à risques spécifiques à chaque activité.

Dans ce contexte, elles s'appuient sur un référentiel rédigé de concert avec des représentants de chaque profession concernée.

Ces certifications suivent un schéma d'attribution strict.

NF Études Thermiques mise à part (le process étant spécifique à l'étude), le professionnel, pour se voir délivrer le certificat, doit en effet systématiquement :

- mettre en place les dispositifs permettant de répondre efficacement aux exigences du référentiel ;
- s'engager, par contrat avec Certivéa, à respecter l'ensemble de ces exigences pendant toute la durée du certificat ;
- satisfaire aux différents audits d'admission, de surveillance et de renouvellement.

De même, ces certifications sont toujours délivrées par Certivéa, après avis d'un Comité d'Application composé de représentants de la profession concernée et d'utilisateurs des types de bâtiments réalisés par celle-ci.

1. MPRO® Architecte



Lancée en 2001, la certification MPRO® Architecte atteste des compétences d'une agence pour gérer les opérations de conception et de réalisation des projets de construction.

Elle est délivrée à l'issue d'un audit de l'organisation de l'agence et s'appuie sur le respect d'exigences décrites dans un référentiel technique établi par l'UNSAFA et adapté par le CSTB et AFNOR Certification.



→ Dans le détail...

A qui s'adresse-t-elle ?

→ L'ensemble des activités de maîtrise d'œuvre de l'architecte

Qu'est-ce qui est certifié ?

→ Les compétences de l'agence

Sur quoi portent les exigences ?

- Le management de la démarche qualité (ex : process mis en place pour impliquer les collaborateurs dans cette démarche)
- La gestion des compétences et de la formation
- L'offre et le contrat
- Le management des missions en elles-mêmes
- Les prestations directement liées à la conception de l'ouvrage
- Les prestations directement liées à sa réalisation
- Les prestations complémentaires (assistance au maître d'ouvrage, coordination SPS1, études de diagnostic...)
- L'évaluation de la satisfaction du client et le bilan de la mission
- Le suivi précis des coûts d'agence pour chaque mission

Quels sont les objectifs ?

- Renforcer le professionnalisme des architectes
- Améliorer la productivité et la qualité des prestations
- Maîtriser parfaitement les processus-clé de la réalisation des missions
- Optimiser la satisfaction des clients par le respect des exigences
- Développer une démarche d'amélioration permanente

Pour combien de temps est-elle attribuée ?

→ 18 mois

Nombre de certifiés ?

→ 5

¹ SPS : « Sécurité, Protection de la Santé »



→ Témoignage :

Jérôme ROL, architecte d.p.l.g, 1er certifié MPRO® Architecte :

« Pilotée par un véritable responsable qualité, cette démarche a fédéré l'ensemble des collaborateurs de l'agence [...].

Nous avons ainsi analysé puis défini nos processus de travail afin de renforcer la confiance de nos clients et améliorer notre efficacité et notre compétitivité. La participation de chacun des collaborateurs à cette démarche qualité, avec à la clé la certification MPRO® Architecte, a par ailleurs permis une meilleure implication de ceux-ci dans la vie de l'agence, dans son évolution, dans l'amélioration de son fonctionnement. »

2. QUALIPROM®



Lancée en 2002, la certification QUALIPROM® porte sur les processus métier de la promotion-construction.

Délivrée à l'issue d'un audit externe de l'organisation de la société, elle atteste du respect des exigences décrites dans un référentiel technique établi par le CSTB et AFNOR Certification avec la Fédération des Promoteurs – Constructeurs.

→ Dans le détail...

A qui s'adresse-t-elle ?

→ A tout promoteur-constructeur, qu'il agisse dans le secteur du logement ou des bâtiments tertiaires

Qu'est-ce qui est certifié ?

→ Les processus de management opérationnels

Sur quoi portent les exigences ?

- Les différentes orientations développées par la direction en matière d'organisation et de développement
- La maîtrise de la documentation
- La planification de l'opération
- L'engagement de construire et la programmation
- Les contrats avec les prestataires et les sous-traitants
- Le suivi de la conception et de la réalisation de l'ouvrage
- La commercialisation
- Les garanties et les services
- La démarche d'amélioration



Quels sont les objectifs ?

- Diffuser les bonnes pratiques de la promotion-construction
- Attester de l'engagement du promoteur- constructeur dans une démarche de qualité et d'amélioration permanente

Pour combien de temps est-elle attribuée ?

- 36 mois avec un audit de suivi 18 mois après la date de certification

Nombre de certifiés ?

- 17

→ Témoignage :

Olivier CHARRA, FDI Promotion :

« La démarche d'assurance qualité est une démarche que l'on engage pour soi, pour améliorer son fonctionnement et s'inscrire dans un progrès permanent. Son utilité est d'abord interne [...]. Qualiprom® est un plus car elle est spécifique aux métiers de promotion immobilière tout en étant plus souple que l'ISO. D'ailleurs les commanditaires institutionnels et les fournisseurs sont de plus en plus nombreux à s'y intéresser... »

3. QUALIMO®

QUALIMO®

Lancée en 2001, QUALIMO® atteste de la démarche de management de la qualité pour la maîtrise d'ouvrage construisant des logements neufs à vocation locative.

Cette attestation est délivrée à l'issue d'un audit externe de l'organisation de l'activité construction neuve du maître d'ouvrage. Elle s'appuie pour cela sur un référentiel, établi par l'Union Sociale pour l'Habitat et adapté par le CSTB et AFNOR Certification, décrivant les bonnes pratiques de la profession.



→ Dans le détail...

A qui s'adresse-t-elle ?

- A tout maître d'ouvrage public ou privé réalisant des opérations de construction de logements neufs destinés à la location.
Exemples :
- Les offices publics d'HLM
 - Les OPAC
 - Les entreprises sociales pour l'habitat (ESH)

Qu'est-ce qui est attesté ?

- Le respect des bonnes pratiques décrites dans le référentiel

Sur quoi portent les exigences ?

- La maîtrise des activités fonctionnelles liées à l'organisation
- La maîtrise des activités de réalisation des opérations
- L'étude d'opportunité
- L'étude de faisabilité
- Le programme
- Les contrats des intervenants pour la phase de conception
- Le suivi de conception
- La passation des marchés de travaux
- La préparation de chantier
- Les actions du maître d'ouvrage pendant la réalisation
- La réception de l'ouvrage
- Les conséquences de la réception de l'ouvrage
- La livraison au gestionnaire

Quels sont les objectifs ?

- Démontrer l'aptitude du maître d'ouvrage à maîtriser ses processus construction, depuis l'étude d'opportunité jusqu'à la fin de l'année de parfait achèvement
- Accompagner les maîtres d'ouvrage dans la maîtrise totale des exigences incontournables à la bonne réalisation des ouvrages et optimiser ainsi la satisfaction des clients (en l'occurrence le gestionnaire et le décideur)
- Développer une démarche d'amélioration permanente

Nombre d'attestés ?

- 7



→ Témoignage :

Jean-Marc VIGNES, directeur général de l'OPAC Calvados, premier organisme HLM attesté QUALIMO® :

« La mise en place du référentiel nous a fait passer d'une organisation verticale à une organisation par projets. Cela nous a permis d'adapter les niveaux de compétences à la taille, à la nature et aux besoins de chaque opération [...].

Cette nouvelle organisation nous a en outre donné la possibilité de prendre davantage en compte les besoins des locataires, grâce notamment aux enquêtes de satisfaction [...].

Enfin, QUALIMO® a eu des effets directs sur nos résultats [...], réduisant de manière significative, voire éliminant les délais non tenus et les reprises à effectuer après l'emménagement des locataires. »

4. QUALIRESIDENCE(S)®



Lancée en 2006, la certification QUALIRESIDENCE(S)® est une démarche d'amélioration de la qualité et de la gestion adaptée aux différents contextes, aux enjeux et aux attentes des habitants de chaque résidence.

Elle porte sur la pertinence et l'efficacité du mode de conduite et du contenu de projets d'amélioration concernant une ou plusieurs résidences.

→ Dans le détail...

**A qui
s'adresse-t-elle ?**

→ A tout gestionnaire de résidence d'habitat public ou privé

**Qu'est-ce
qui est certifié ?**

→ La capacité du gestionnaire à mettre en œuvre des processus efficaces pour l'amélioration de la qualité de gestion résidentielle. Elle peut s'appliquer à une ou plusieurs résidences d'un gestionnaire



Sur quoi portent les exigences ?	<ul style="list-style-type: none">→ Le pilotage par la Direction Générale de l'organisme de gestion→ La capacité de conduite d'un projet d'amélioration de la qualité de la gestion résidentielle→ La communication avec les habitants et les partenaires : un plan de communication du projet avec les habitants et les partenaires doit être défini. Au minimum, les habitants doivent être informés :<ul style="list-style-type: none">- Des objectifs et du plan d'action- De la réalisation annuelle du projet- De l'évaluation des résultats→ Le diagnostic des opportunités, des problèmes et l'identification des améliorations potentielles→ La stratégie et la définition des objectifs→ La définition du plan d'actions→ Le suivi de la mise en œuvre du plan d'actions→ L'évaluation des résultats du projet
Quels sont les objectifs ?	<ul style="list-style-type: none">→ Améliorer la gestion de la ou des résidences par l'application d'une démarche structurée issue des meilleures pratiques du moment→ Accroître la satisfaction des habitants de la ou des résidences→ Améliorer les relations avec les partenaires qui contribuent à la qualité du service rendu aux habitants (collectivités locales, services publics, prestataires de services, entreprises sous-traitant...)→ Démontrer à des tiers l'aptitude à gérer efficacement des résidences par l'intermédiaire d'une certification reposant sur un référentiel strict établi en collaboration avec des professionnels
Pour combien de temps est-elle attribuée ?	<p>36 mois, pendant lesquels 2 audits de surveillance sont systématiquement effectués 11 mois et 22 mois après la date de certification. A l'issue de cette période, le gestionnaire peut reconduire sa certification s'il satisfait aux exigences d'un audit de renouvellement.</p>
Nombre de certifiés ?	<p>→ 4</p>



→ **Témoignage :**

Bernard BLANC, directeur Général de Silène

« A l'origine, nous ne pensions pas aller jusqu'à la certification mais deux éléments majeurs ont été pris en compte.

Tout d'abord, pour les équipes de terrain, c'est une validation par un tiers de leur capacité à manager des projets complexes, donc une forme de reconnaissance extrêmement importante dans une démarche de changement prégnante, s'inscrivant dans la durée.

Par ailleurs, pour les différentes parties prenantes (la ville et les élus, les habitants, le Conseil Général...), la certification Qualirésidence(s) est un gage de sérieux en termes de gestion pour une démarche perçue comme ambitieuse et innovante. »

Parallèlement à ces certifications d'acteurs de la construction et de la gestion résidentielle, Certivéa a également développé une certification dédiée aux bureaux d'études :

5. NF Études Thermiques®



Mandaté par AFNOR Certification pour développer l'application NF pour les « Études Thermiques », Certivéa a lancé cette certification fin 2007.

Directement liée à la performance énergétique des bâtiments, préoccupation majeure pour les Pouvoirs Publics comme pour les utilisateurs confrontés à une forte augmentation des prix de l'énergie, NF Études Thermiques® certifie les compétences des bureaux d'études thermiques.

Elle garantit la conformité et la pertinence des études remises aux clients. Pour cela, Certivéa valide aussi bien l'organisation du bureau en lui-même que la qualité de ses études et des services associés.



→ Dans le détail...

A qui s'adresse-t-elle ?

→ Aux bureaux d'études thermiques

Qu'est-ce qui est certifié ?

→ Les études (les bureaux étant titulaires du droit d'usage de la marque)

Sur quoi portent les exigences¹ ?

- La qualité des études :
 - La bonne adéquation de l'étude avec le type de logement
 - L'autocontrôle des études
 - Le traitement des anomalies
 - Le contenu même du rapport
 - L'attestation de non-conformité
- La qualité des services :
 - La prescription et la veille réglementaire
 - La prescription qualité
 - La prescription et la veille technologique
- La qualité de l'organisation :
 - Les compétences du bureau
 - La documentation
 - Les moyens de calculs
 - L'assurance
 - L'archivage
 - Les documents et données
 - La planification
 - La sous-traitance
 - Les réclamations
 - L'amélioration continue

Quels sont les objectifs ?

- Accompagner les bureaux d'études dans le développement d'une démarche d'amélioration permanente
- Accompagner les clients en leur offrant des garanties sur les études entreprises

En quoi consiste l'évaluation ?

- Certivéa missionne des auditeurs qui vérifient annuellement sur site les dispositions mises en place par le demandeur pour satisfaire aux exigences du référentiel

¹ Les exigences de la certification s'appuient et complètent la norme NF P 03-310 Etudes Thermiques et Bilans Energétiques de Logements Neufs.



Qui délivre le certificat ?	→ Certivéa, sous le mandat d'AFNOR Certification et avec l'appui d'un Comité d'application représentatif des parties intéressées, c'est-à-dire composé de représentants : <ul style="list-style-type: none">- De bureaux d'études- De clients de bureaux d'études (maîtres d'ouvrage sociaux, constructeurs de maisons individuelles, promoteurs-constructeurs)- De producteurs d'énergie ou de matériaux- D'organismes de certification tels AFNOR Certification, le CSTB ou encore QUALITEL
Pour combien de temps est-elle attribuée ?	→ 36 mois, pendant lesquels 2 audits de surveillance sont systématiquement effectués 11 mois et 22 mois après la date de certification. A l'issue de cette période, le bureau d'études peut reconduire sa certification s'il satisfait aux exigences d'un audit de renouvellement.
Nombre de certifiés ?	→ 6



6. Route Durable « Démarche certifiée par Certivéa »



Développé autour d'un large partenariat intégrant l'ensemble des acteurs du monde de la route, le projet « Route Durable » est officiellement lancé en décembre 2006 par le Conseil Général du Nord pour élaborer et inscrire les constructions routières dans une démarche respectueuse de l'environnement et les intégrer au plus près des attentes et des enjeux d'un territoire.

L'expérimentation de ce référentiel a permis de préparer, sous l'égide de CERTIVEA, un référentiel de certification à vocation nationale s'appliquant aux projets routiers.

→ Principes du référentiel

Une infrastructure agit sur l'environnement, sur la vie sociale et sur la vie économique à toutes les phases de son cycle. Qu'il s'agisse de sa programmation, de sa réalisation, de son exploitation ou encore de sa réhabilitation, voire même de son démantèlement, cette infrastructure relève de la décision et de la responsabilité d'un Maître d'Ouvrage.

Dans une optique de développement durable, le Maître d'Ouvrage doit faire en sorte de minimiser l'impact environnemental de l'infrastructure, de garantir sa contribution positive à la vie sociale et économique comme à l'aménagement de l'espace et à la qualité de vie.

La démarche Route Durable se définit comme étant une démarche de management de projet visant à obtenir la performance de développement durable d'une opération de construction ou de réhabilitation d'une infrastructure routière.

La mise en œuvre d'un Système de Management d'Opération (SMO) permet d'obtenir la Performance de Développement Durable visée pour la route en d'organisant l'opération pour l'atteindre, tout en maîtrisant l'ensemble des processus opérationnels liés à la programmation, la conception et la réalisation de l'ouvrage.

Cette Performance de Développement Durable de la Route1 se structure en 28 sous objectifs, que l'on peut regrouper en 3 dimensions et 9 objectifs :

Dimension 1 : Vie Sociale et Economique

- **Objectif 1 : Vie des territoires**
 - Synergie et cohérence avec les projets du territoire et ses infrastructures
 - Ecoute des besoins et attentes
 - Cohésion sociale



- **Objectif 2 : Approche économique et sociale**
 - Coût économique
 - Coût à long terme
 - Coût local
- **Objectif 3 : Identité culturelle**
 - Paysage
 - Patrimoine
 - Modes de vie et pratiques locales

Dimension 2 : Aménagement de l'espace et qualité de vie

- **Objectif 4 : Accessibilité et mobilité**
 - Structuration de l'espace
 - Desserte, maillage
 - Plurimodalité
- **Objectif 5 : Santé - Sécurité des personnes et des biens**
 - Santé
 - Sécurité
 - Gestion des risques et des crises
- **Objectif 6 : Qualité d'usage**
 - Diversité et particularité des utilisateurs
 - Information du public
 - Services

Dimension 3 : Homme et Terre

- **Objectif 7 : Qualité des ambiances**
 - Confort acoustique
 - Confort visuel
 - Confort climatique
- **Objectif 8 : Environnement**
 - Milieux naturels et écosystèmes
 - Qualité de l'air et changement climatique
 - Qualité des sols et pollutions
- **Objectif 9 : Ressources**
 - Matériaux, coproduits et gestion des déchets
 - Gestion de l'eau
 - Energie
 - Gestion des emprises

→ Nombre de certifiés ?

1 Route Durable certifiée

III. Les certifications Certivéa pour les ouvrages et les services associées



Les exigences des collectivités et aménageurs maîtres d'ouvrage se concentrent de plus en plus sur l'efficacité, la réduction des coûts, la performance énergétique, la conformité voir l'anticipation des réglementations techniques à venir...

Les certifications d'ouvrages Certivéa, résolument tournées vers l'avenir de la construction, s'attachent à apporter des réponses précises à ces nouvelles exigences.

Intrinsèquement liées à la marque NF, connue et reconnue par plus de 9 Français sur 10, elles s'inscrivent dans un cadre légal régi par le Code de la Consommation.

1. NF Bâtiments Tertiaires - Démarche HQE



Lancée en 2005, la certification NF Bâtiments Tertiaires associée à Démarche HQE® distingue des bâtiments dont les performances environnementales correspondent aux meilleures pratiques actuelles.

Cette certification concerne les phases de programmation, de conception et de réalisation. Elle couvre d'ores et déjà la plupart des bâtiments tertiaires publics et privés y compris les bâtiments logistiques. Elle s'appuie sur des référentiels techniques élaborés par Certivéa, bâtis autour des 14 cibles de la Démarche HQE pour une démarche environnementale globale.

Un référentiel spécifique a été mis en place en juillet 2010 pour les opérations en rénovation afin de répondre aux évolutions législatives et réglementaires issues du Grenelle II.

La certification s'applique opération par opération. Cependant, dès lors qu'un maître d'ouvrage a réalisé au moins trois opérations certifiées, il peut mettre en place un système de management général (SMG) qui permet un allègement du processus d'audits et demander à être titulaire de la marque NF bâtiments Tertiaires – Démarche HQE pour l'ensemble de sa production.

En option à cette certification de la Démarche HQE, le label de Haute Performance Énergétique (HPE) défini par l'Etat est délivré en association avec cette certification.



Répartition des opérations certifiées par type de bâtiment au 15/03/2011 :

Secteurs	M ²	Nbre de certificats
Bureau neuf	6 535 592	396
Bureau Rénovation	75 946	10
Enseignement neuf	640 625	93
Santé neuf	578 650	17
Commerce Neuf	550 372	26
Plateforme logistique neuf	856 588	34
Hôtellerie neuf	206 133	11
Total général	9 443 905	587

→ Dans le détail...

A qui s'adresse-t-elle ?

→ Tout maître d'ouvrage de bâtiment tertiaire, qu'il soit public ou privé

Qu'est-ce qui est certifié ?

→ Une opération de construction neuve de réhabilitation lourde ou en rénovation, dès lors qu'elle répond aux exigences du référentiel.

→ La certification s'applique opération par opération. Cependant, dès lors qu'un maître d'ouvrage a réalisé au moins trois opérations certifiées, il peut mettre en place un Système de Management Général (SMG) qui permet un allègement des audits.

→ Les opérations de constructions neuves: construction de bâtiments neufs ou construction de partie nouvelle de l'existant. Dans ce cas, il convient de d'utiliser les référentiels dédiés à la construction neuve.

→ Les opérations de rénovation: opération de rénovation, même mineure. Dans ce cas, il convient de d'utiliser les référentiels dédiés à la rénovation.

**Qu'est-ce
qui est certifié ?**

- Cas particulier : les opérations mixtes « partie rénovée » et « partie nouvelle » : une opération mixte relève des référentiels « Rénovation » pour la partie rénovée et des référentiels « Neuf » pour la partie nouvelle.
Dans ce cas, le maître d'ouvrage pourra présenter une demande de label de haute performance énergétique « Rénovation » pour l'une des parties et « Neuf » pour l'autre.

**Sur quoi portent
les exigences ?**

- Le système de management de l'opération, c'est-à-dire tout ce qui permet de fixer les cibles environnementales pertinentes et d'organiser les différentes étapes de l'opération pour les atteindre, de l'élaboration du programme à la livraison
- La Qualité Environnementale du Bâtiment telle que définie par les 14 cibles de l'Association HQE®
- Dans le cadre de la certification NF Bâtiments Tertiaires associée à la Démarche HQE®, il convient de satisfaire les exigences du référentiel et de justifier d'un profil minimum se caractérisant par l'atteinte de 3 cibles au niveau « Très Performant » (correspondant aux meilleures pratiques), 4 cibles au niveau « Performant » (correspondant aux bonnes pratiques) et 7 cibles au niveau « Base » (correspondant aux pratiques de courantes ou réglementaires).

**Quels en sont
les objectifs ?**

- Donner un contenu opérationnel aux réponses du secteur de la construction vis-à-vis des enjeux du développement durable
- Rendre visibles et crédibles les efforts réalisés pour réduire les impacts de l'opération sur l'environnement, la santé et l'amélioration du confort.



- Quelles sont les démarches à suivre pour l'obtenir ?**
- Mise en place des dispositions répondant aux exigences du référentiel
 - Engagement à respecter les exigences de la certification contractualisé par un accord avec Certivéa
 - Participation aux audits à différentes phases de l'opération
- En quoi consistent les audits**
- Les audits sont réalisés à trois phases de l'opération : programme, conception, réalisation. Il s'agit pour l'auditeur de vérifier que :
 - Les dispositions du système de management sont effectivement appliquées
 - La qualité environnementale du bâtiment, visée puis obtenue, est pertinente dans le contexte de l'opération et qu'elle répond au profil minimum requis.
 - Le label de Haute Performance Energétique est délivré après vérification de la cohérence des données et des résultats de l'étude thermique réglementaire et par une vérification in situ à la réalisation du bâtiment.
- Qui délivre le certificat ?**
- Certivéa, mandaté par l'association HQE® et AFNOR Certification, après avis d'un Comité d'application composé de représentants de :
 - Maîtres d'ouvrage
 - D'utilisateurs de bâtiments tertiaires
 - D'acteurs de la filière construction (CLCV, ACFCI, ARSEG)
 - D'experts construction (ADEME, ARENE IDF, AFNOR NORMALISATION, CSTB)
- Quels sont les avantages pour les certifiés ?**
- Dès lors qu'il bénéficie du droit d'usage de la marque, le maître d'ouvrage peut en faire état dans sa communication
 - Des partenaires offrent des conditions privilégiées pour les opérations de construction neuve engagées dans une démarche de certification
 - La certification NF Bâtiments Tertiaires – Démarche HQE® peut être une condition d'accès au foncier
 - L'accès à la certification NF Bâtiments Tertiaires en Exploitation – Démarche HQE® est également facilité : l'obtention en phase réalisation valide le niveau de Qualité Environnementale Intrinsèque du Bâtiment en Exploitation
- Combien y'a-t-il de certifiés ?**
- 587



→ **Témoignage :**

Bernard Derosier, Président du Conseil Général du Nord :

« Le Département du Nord a fait le choix d'inscrire l'ensemble de son action dans le cadre du développement durable, au moyen d'un agenda 21 [...].

En repositionnant la protection de l'environnement au cœur de son projet de service public, notre collectivité se rend ainsi davantage solidaire des générations futures. L'agenda 21 constitue également une nouvelle manière de bâtir des politiques innovantes au service de nos concitoyens, et de jouer un rôle moteur dans la recherche de nouveaux moyens de lutte contre le réchauffement climatique. Ainsi par exemple, après une phase expérimentale, le Département a pris la décision de généraliser la certification Haute Qualité Environnementale pour l'ensemble de ses nouvelles constructions. Dans les prochaines années, 26 collèges seront construits ou reconstruits selon cette norme HQE® ».



2. Les labels de haute performance énergétique dits « Labels HPE »

Les labels réglementaires de haute performance énergétique permettent de valoriser les performances énergétiques lorsqu'elles sont au-delà de la réglementation ou des pratiques courantes. Ces labels ne peuvent être délivrés que par un organisme accrédité par le COFRAC (Comité Français d'Accréditation) et conventionné par l'Etat. La réglementation conditionne leur obtention à une certification associée. Certivéa est accrédité par le Comité Français d'Accréditation et est conventionné par l'Etat pour délivrer ces labels.

Les différents niveaux de labels ont été définis par l'Etat (arrêté du 8 mai 2007) pour les bâtiments neufs d'une part et d'autre part pour les bâtiments rénovés (Arrêté du 29 septembre 2009).

⇒ Ces labels correspondent à un niveau d'amélioration :

- par rapport à un bâtiment de référence (neuf)
- par rapport à une situation initiale et un bâtiment de référence (rénovation)

Dans le cadre des réglementations actuelles (RT 2005 et RT Existant globale), ils sont exprimés en valeur relative (en pourcentage). Dans la future réglementation thermique 2012 (bâtiments neufs), applicable au secteur tertiaire dès 2011, le label HPE neuf sera exprimé en valeur absolue (consommation en kilowatts heure en énergie primaire par an et par mètre carré sur la SHON (kWhEP /m²SHON/an)). Les valeurs de consommation de référence en valeur absolue seront différentes selon le type d'activité notamment.

Les labels sont délivrés par Certivéa selon deux modes :

- Soit en association avec la certification NF Bâtiments Tertiaires Démarche HQE[®],
- Soit en association avec la certification NF Bâtiments Tertiaires.

Un maître d'ouvrage qui souhaite valoriser à la fois la performance environnementale et la performance énergétique s'orientera vers la certification NF Bâtiments Tertiaires – Démarche HQE[®] complétée par une demande de label de Haute Performance Energétique. Dans ce cadre, il utilisera les référentiels de Qualité Environnementale du Bâtiment (QEB) et de Système de Management d'Opération (SMO) et les critères de performance énergétiques du label HPE décrit dans la première partie du référentiel de la Performance Energétique et de la Qualité Associée (PEQA).

Un maître d'ouvrage souhaitant valoriser uniquement la performance énergétique en s'assurant du respect de certains garde-fous s'orientera vers la certification NF Bâtiments Tertiaires associée à HPE. Dans ce cadre, il utilisera le référentiel de la Performance Energétique et de la Qualité Associée (PEQA).



⇒ **Obtenir un label de Haute Performance Energétique**

Selon l'option retenue (Certification NF Bâtiments Tertiaires – Démarche HQE® avec une option Label HPE ou NF Bâtiments Tertiaires associé à HPE), le processus de vérification, d'audit, les bénéfices et les droits à communiquer sont différents. Dans le cadre d'un label sollicité sur la base de la certification NF Bâtiments Tertiaires HPE, un audit documentaire a lieu en phase étude et audit sur site se déroule en phase réalisation.

Le mode de preuve s'appuie dans ce cas sur une vérification documentaire (vérification missions et rapport contrôleur technique + vérification étude thermique) et sur une visite in situ à la réception.



→ Détail des exigences requises pour l'attribution des différents niveaux du label

Label HPE 2005

→ Consommation conventionnelle d'énergie primaire (Cep) inférieure d'au moins 10 % v/s la consommation conventionnelle de référence

→ Exigences du Label HPE 2005 associées à l'une ou l'autre de ces conditions :

Label HPE EnR 2005

- La part de la consommation conventionnelle de chauffage par un générateur utilisant la biomasse est supérieure à 50%
- Le système de chauffage est relié à un réseau de chaleur alimenté à plus de 60% par des énergies renouvelables

Label THPE 2005

→ Consommation conventionnelle d'énergie primaire inférieure d'au moins 20 % v/s la consommation conventionnelle de référence

→ Consommation conventionnelle d'énergie primaire inférieure d'au moins 30 % v/s la consommation conventionnelle de référence ainsi que l'une de ces conditions :

Label THPE EnR 2005

- le bâtiment est équipé de panneaux solaires assurant au moins 50 % des consommations de l'eau chaude sanitaire et la part de la consommation conventionnelle de chauffage par un générateur utilisant la biomasse est supérieure à 50 % ;
- le bâtiment est équipé de panneaux solaires assurant au moins 50 % des consommations de l'eau chaude sanitaire et le système de chauffage est relié à un réseau de chaleur alimenté à plus de 60 % par des énergies renouvelables ;
- le bâtiment est équipé de panneaux solaires assurant au moins 50 % de l'ensemble des consommations de l'eau chaude sanitaire et du chauffage ;
- le bâtiment est équipé d'un système de production d'énergie électrique utilisant les énergies renouvelables assurant une production annuelle d'électricité de plus de 25 kWh/m² SHON en énergie primaire ;
- le bâtiment est équipé d'une pompe à chaleur dont les caractéristiques minimales sont données en annexe 4 ;
- pour les immeubles collectifs et pour les bâtiments tertiaires à usage d'hébergement, le bâtiment est équipé de panneaux solaires assurant au moins 50 % des consommations de l'eau chaude sanitaire.

→ Répondre aux exigences du label BBC 2005 (Bâtiments Basse Consommation) défini dans l'arrêté du 8 mai 2007.

**Label BBC
effinergie**

→ La consommation conventionnelle d'énergie primaire (Cep) pour le chauffage, le refroidissement, la ventilation, la production d'eau chaude sanitaire et l'éclairage des locaux doit être inférieure ou égale à 50% de la consommation conventionnelle de référence définie à l'article 9 de l'arrêté du 24 mai 2006.

**Label BBC Effinergie
Rénovation 2009**

→ Bâtiment dont la date d'achèvement des travaux de construction est après le 1^{er} janvier 1948, soumis à la réglementation thermique globale. Il doit donc satisfaire aux conditions suivantes : $Cep_{projet} \leq Cep_{ref} - 40\%$ et $Tic < Tic_{Réf.}$ avec une amélioration du $U_{bat,max}$ de 30% par rapport au Cep initial.

**Label Effinergie
Rénovation 2009**

→ Bâtiment dont la date d'achèvement des travaux de construction est après le 1^{er} janvier 1948, non soumis à la réglementation thermique globale. Il existe un label spécifique EFFINERGIE RENOVATION 2009. Ce label s'applique à tout bâtiment en rénovation construit avant 1948 (et donc soumis à la RT « élément par élément »). Le bâtiment doit satisfaire aux conditions suivantes : $Cep_{projet} \leq Cep_{ref} - 40\%$ et $Tic < Tic_{Réf.}$
Les critères du $U_{bat,max}$ et de l'amélioration de 30% par rapport au Cep initial ne s'appliquent pas dans ce cas puisque le bâtiment n'est pas soumis à l'arrêté du 13 juin 2008.

**Combien y'a-t-il
de labels délivrés ?**

→ 30 opérations labellisées (soit 8 BBC-effinergie en neuf, 22 THPE)

Pour tous les niveaux de label, une vérification *in situ* sera systématiquement réalisée sur l'opération.



⇒ A qui s'adressent ces labels ?

Ils concernent tout maître d'ouvrage de bâtiment tertiaire, public ou privé.

La délivrance par Certivéa d'un des labels de performance énergétique s'effectue toujours en association soit avec la certification NF Bâtiments Tertiaires - Démarche HQE, soit avec la certification NF Bâtiments Tertiaires associée au Label HPE.

⇒ Sur quoi portent-ils ?

→ Label HPE « Neuf »

Le label réglementaire de haute performance énergétique pour le « Neuf » peut être sollicité pour des opérations de construction de bâtiments neufs ou de construction de partie nouvelle de bâtiment. Dans ce cas, il convient d'utiliser les référentiels dédiés à la construction neuve.

→ Label HPE « Rénovation »

Le label réglementaire de haute performance énergétique pour la rénovation peut être sollicité pour une opération de rénovation, même mineure, d'un bâtiment.





Dans ce cas, il convient d'utiliser les référentiels dédiés à la rénovation.

→ Cas particuliers : opérations mixtes « partie rénovée » et « partie nouvelle »

Une opération mixte relève des référentiels « Rénovation » pour la partie rénovée et des référentiels « Neuf » pour la partie nouvelle.

Dans ce cas, le maître d'ouvrage pourra présenter une demande de label de haute performance énergétique « Rénovation » pour l'une des parties et « Neuf » pour l'autre.



	NEUF		RÉNOVATION	
PROCESSUS CLÉS		 Construction/demande de Label HPE		 Rénovation+ demande de Label BBC EFFINERGIE RENOVATION ou EFFINERGIE RENOVATION
AUDIT ET VÉRIFICATIONS	Vérification documentaire en phase étude et vérification sur site en phase réalisation	3 audits (programme, conception, réalisation)	Vérification documentaire en phase étude et vérification sur site en phase réalisation	3 audits (programme, conception, réalisation)
BÉNÉFICES	Bonification de CDS	Bonification de CDS, remise 10% DD et TRC, financement spécifique Caisse des Dépôts, Dexia...)	Financement spécifique Caisse des Dépôts, Dexia/BEI...)	Remise 10% DD et TRC, financement spécifique Caisse des Dépôts, Dexia/BEI...)
DROIT D'USAGE DE LA MARQUE	Aucune communication possible avant la délivrance du label à l'achèvement	HQE : communication possible dès le certificat phase programme. Label : aucune communication possible avant la délivrance du label à l'achèvement	Aucune communication possible avant la délivrance du label à l'achèvement	HQE : communication possible dès le certificat phase programme. Label : aucune communication possible avant la délivrance du label à l'achèvement
COÛT DE LA CERTIFICATION ET DU LABEL	À partir de 10 000 €* <small>* hors TVA</small>	Montant de la certification NF Bâtiments Tertiaires – Démarche HQE + 4980€ par label*	À partir de 10 000 €* <small>* hors TVA</small>	Montant de la certification NF Bâtiments Tertiaires – Démarche HQE + 4980€ par label*

* Hors TVA

3 La certification NF Bâtiments Tertiaires en Exploitation – Démarche HQE®

⇒ Le champ d'application de la certification NF Bâtiments Tertiaires en Exploitation – Démarche HQE®

La certification NF Bâtiments Tertiaires en Exploitation - Démarche HQE® permet de distinguer des bâtiments en exploitation dont les performances environnementales et énergétiques correspondent aux meilleures pratiques actuelles.

Cette certification s'adresse à tous les types de bâtiments tertiaires en exploitation, qu'ils aient été ou non certifiés NF Bâtiments Tertiaires associée à Démarche HQE® en construction. Seuls les bâtiments de santé ne sont pas couverts par cette certification à ce jour.



⇒ A qui s'adresse cette certification ?

Elle concerne tout propriétaire, exploitant ou utilisateur de bâtiment tertiaire, public ou privé. Ainsi, le porteur de la certification peut être :

- le propriétaire (dans ce cas, le référentiel suppose aussi l'association de l'exploitant),
- l'exploitant (dans ce cas un accord écrit du propriétaire est nécessaire pour engager la démarche),
- l'utilisateur (s'il occupe plus de 50% des surfaces privatives du bâtiment. Dans ce cas, il doit obtenir l'accord écrit du propriétaire et l'association de l'exploitant).

Le porteur est celui qui met en œuvre le système de management et porte la responsabilité des exigences environnementales.

⇒ Sur quoi porte-t-elle ?

Elle porte sur le système de management de l'exploitation, c'est-à-dire tout ce qui permet de fixer les cibles environnementales pertinentes et d'organiser les différentes étapes de l'opération pour les atteindre dans la durée ainsi que sur la Qualité Environnementale du Bâtiment définie selon les 14 cibles de l'Association HQE.

⇒ Quels sont les objectifs ?

L'objectif majeur de cette certification est de s'assurer que les préoccupations environnementales sont prises en compte lors du processus d'exploitation de l'ouvrage, ce qui passe par plusieurs notions :

- La garantie de conditions minimales sur la Qualité Environnementale Intrinsèque de l'ouvrage.
- L'amélioration continue de la qualité environnementale intrinsèque de l'ouvrage au cours de la vie du bâtiment.
- La mise en œuvre de procédures de suivi et d'entretien/maintenance adaptées.
- La promotion des bonnes pratiques d'utilisation et d'exploitation.

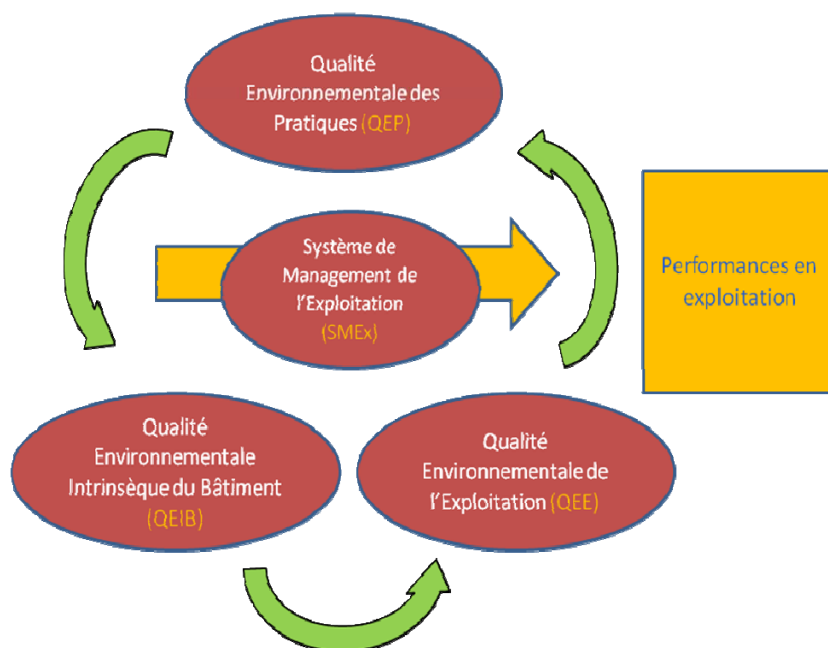


⇒ Le fonctionnement de la certification NF Bâtiments Tertiaires en Exploitation –Démarche HQE®

La spécificité de cette certification exploitation tient à une performance environnementale obtenue par combinaison :

- De la Qualité Environnementale Intrinsèque du bâtiment.
- De la Qualité Environnementale de l'Exploitation (maintenance des équipements, entretien des espaces, suivi des consommations et des paramètres de confort, etc.).
- De la Qualité Environnementale des Pratiques (bonnes pratiques des occupants, de l'exploitant, des prestataires, etc.).

Ainsi, la structure générale du référentiel de certification se résume par le schéma suivant :



⇒ **Le Système de management de l'Exploitation (SMEx)** traduit l'ensemble des exigences du Système de management que le porteur de la certification doit mettre en œuvre pour pouvoir mener à bien l'exploitation de l'ouvrage et atteindre les performances environnementales du référentiel. Ce SMEx est basé sur la norme ISO 14001 adaptée à la Démarche HQE® en Exploitation.



⇒ **La Qualité Environnementale des Bâtiments en Exploitation (QEBE)** traduit, par l'intermédiaire des 14 cibles de la Démarche HQE®, et du profil minimum (3 cibles en niveau Très Performant, 4 cibles en niveau Performant, 7 cibles en niveau Base), les performances environnementales que doit satisfaire un bâtiment en phase d'exploitation. Dans cette partie, liée exclusivement aux performances du bâti (et non des pratiques), chacune des 14 cibles est subdivisée en deux items :

- **La Qualité Environnementale Intrinsèque du Bâtiment (QEIB)** : cet item regroupe l'ensemble des préoccupations liées à la Qualité Environnementale Intrinsèque de l'ouvrage (performance acoustique, thermique, etc.).
- **La Qualité Environnementale de l'Exploitation (QEE)** : cet item regroupe l'ensemble des préoccupations liées à la gestion du bâti et au suivi de l'ouvrage (suivi des consommations, maintenance des équipements, entretien, etc.) ainsi que l'amélioration de la Qualité Environnementale Intrinsèque du bâti.

⇒ **La Qualité Environnementale des Pratiques (QEP)** regroupe les bonnes pratiques qui peuvent être mises en place par les acteurs dans le bâtiment. Cette partie est liée exclusivement aux pratiques des acteurs.

⇒ Parallèlement, certaines performances sont affichées en annexe, dans les **indicateurs environnementaux de l'ouvrage**. Basés sur la norme XP P01-020 - 3 (de juin 2009), ces indicateurs, à vocation européenne, se veulent une vitrine des performances environnementales de l'ouvrage.

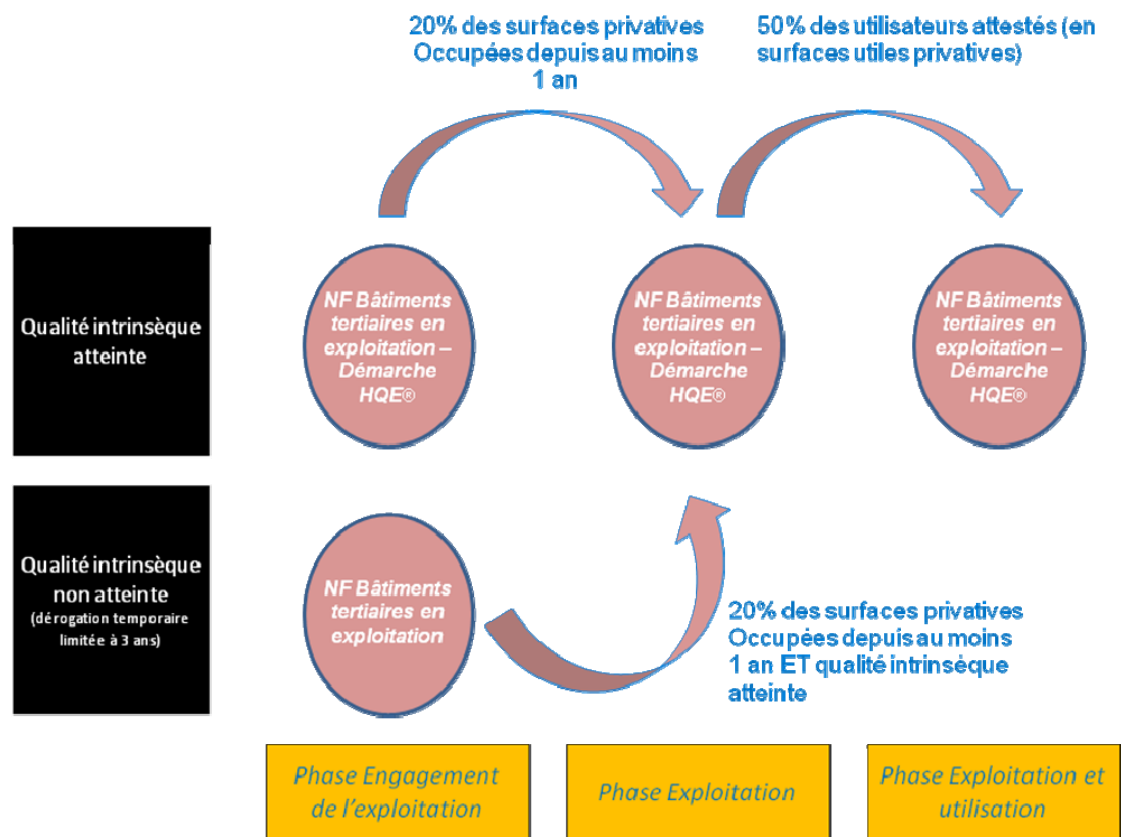
Le SMEx pilote donc la QEBE et la QEP et définit l'organisation à mettre en place pour atteindre les exigences de la QEBE et de la QEP.

⇒ **A quelles phases la certification NF Bâtiments Tertiaires en Exploitation – Démarche HQE® peut-elle être délivrée ?**

L'entrée en certification peut se faire à différentes phases en fonction d'une part de la qualité environnementale intrinsèque du bâtiment en exploitation (QEIBE) et d'autre part du niveau d'engagement de ou des utilisateurs dans cette certification.

Ces trois phases d'entrée en certification sont :

- L'engagement
- L'exploitation
- L'utilisation.



Pour entrer ou atteindre la phase Exploitation et Utilisation de la certification NF Bâtiments Tertiaires en Exploitation – Démarche HQE®, et ainsi attester que le bâtiment, son propriétaire, son exploitant et une majorité de ses utilisateurs ont des pratiques significativement supérieures aux pratiques courantes en la matière, il convient qu'une part majoritaire des utilisateurs (majoritaire par la surface qu'il utilise sur un bâtiment ou un site) s'engage dans la démarche.

NB : Par dérogation aux règles de certification, cette certification peut temporairement (maximum 3 ans) ne pas être associée à la Démarche HQE® lorsque la qualité environnementale intrinsèque du bâtiment en exploitation (QEIBE) n'est pas satisfaite au jour de la demande. Néanmoins, le Maître d'ouvrage s'engage à y satisfaire dans un délai maximum de 3 ans.



⇒ Qu'est-ce qui est certifié ?

Un bâtiment (ou un ensemble de bâtiments sur un même site) en exploitation dès lors qu'il(s) répond(ent) aux exigences du référentiel.

La certification s'applique opération par opération. Cependant, un porteur peut généraliser la démarche de certification à l'ensemble de son patrimoine et dans ce cadre, mettre en place un système de management général (SMG) qui permet un allègement du processus d'audits.

La certification est délivrée à l'issue d'audit(s) tierce-partie portant sur le Système de Management de l'Opération de l'Exploitation (SMEX) et sur la Qualité Environnementale du Bâtiment en Exploitation (QEBE), la Qualité des Pratiques (QEP), chacun faisant l'objet d'un référentiel technique.

⇒ Quelles sont les démarches à suivre pour obtenir la certification ?

- Mise en place des dispositions répondant aux exigences du référentiel.
- Engagement dans la certification par la signature d'un contrat avec Certivéa.
- Participation aux audits.

⇒ En quoi consistent les audits ?

La certification est valable pour une durée de cinq années. Il y a donc la première année, un audit d'admission, puis les années suivantes un audit de suivi et ensuite un processus de renouvellement possible en vue du maintien ou de la mise à jour de la certification.

Il s'agit pour l'auditeur de vérifier que :

- les dispositions du système de management sont effectivement appliquées ;
- la qualité environnementale du bâtiment en exploitation, visée puis obtenue, et qu'elle répond au profil minimum requis ;
- la qualité des pratiques d'exploitation et d'utilisation est mise en œuvre par le porteur et le cas échéant par le ou les utilisateurs dans la phase Exploitation et Utilisation.

⇒ Qui attribue le certificat ?

Certivéa (organisme mandaté par l'Association HQE et AFNOR Certification), après avis d'un comité représentatif composé de représentants des maîtres d'ouvrage, des utilisateurs de bâtiment, des acteurs de la filière construction et des experts, décide d'attribuer ou non le certificat ou de procéder à des examens complémentaires.



⇒ Quels sont les avantages pour les certifiés ?

La certification NF Bâtiments Tertiaires en exploitation – Démarche HQE® constitue à la fois :

- Un vecteur de progression pour les acteurs de l'immobilier tertiaires engagés dans la voie de la construction durable ;
- Un moyen de différenciation : les maîtres d'ouvrage attestent de la performance environnementale de leurs réalisations ;
- La possibilité de profiter d'offres privilégiées de certains partenaires distinguant les opérations engagées dans une démarche de construction durable et de certification.

⇒ Quel est le coût de la certification ?

Le coût de la certification varie en fonction de la surface et de la nature du bâtiment.

⇒ Combien y'a-t-il de certifiés ?

28 opérations sont à ce jour certifiées.

IV. La certification de compétence Certivéa



En collaboration avec le Centre Scientifique et Technique du Bâtiment (CSTB) et la Compagnie Française des Experts Construction (CFEC), Certivéa a développé une certification attestant spécifiquement des compétences des experts construction : CSTB Compétence Expert Construction®.

Cette certification représente l'assurance vérifiée de garanties majeures pour les clients des experts construction, assureurs ou assurés : maîtrise de l'ensemble des domaines abordés lors d'une expertise, connaissances techniques, objectivité, pertinence...

→ Dans le détail...

A qui s'adresse-t-elle ?	→ Aux experts construction
Qu'est-ce qui est certifié ?	→ Les compétences de l'expert → La formation initiale et l'expérience professionnelle de l'expert → La connaissance technique des différentes pathologies couramment traitées
Sur quoi portent les exigences ?	→ La qualité et la conformité des études réalisées → La validité des analyses de caractère technique → La prise en compte des réclamations → L'engagement dans une démarche d'amélioration continue
Qui délivre le certificat ?	→ Certivéa, à l'issue d'un examen annuel visant à vérifier les connaissances et aptitudes du candidat (session écrite d'une journée et entretien avec un jury composé d'experts et d'assureurs)
Quelle est la durée de validité du certificat ?	→ 36 mois
Nombre de certifiés ?	→ 258

V. MEMENTO

MEMENTO

- **Date de création** : 2006
- **Statut** : Filiale du CSTB
- **Activité** : Elaboration, développement et gestion de certifications spécifiques au secteur de la construction
- **Effectifs** : 32 collaborateurs - 100 auditeurs-vérificateurs
- **Président** : Patrick Nossent
- **Trois typologies de certifications** :
 - Les certifications d'acteurs
 - Les certifications d'ouvrages et de services associés
 - Les certifications de compétences
- **10 applications portées à ce jour** :
 - MPRO[®] Architecte
 - Qualimo[®]
 - Qualirésidence(s)[®]
 - Qualiprom[®]
 - NF Etudes Thermiques[®]
 - Route Durable « Démarche Certifiée par Certivéa »
 - NF Bâtiments Tertiaires Démarche HQE[®]
 - NF Bâtiments tertiaires en exploitation –Démarche HQE[®]
 - Labels de haute performance énergétique
 - CSTB Compétence Expert Construction[®]

**Témoignages et listes complètes des professionnels et opérations certifiés
sur le site internet :**

www.certivea.fr